

Szanowni Państwo,

Miasto Hrubieszów jest w trakcie opracowywania Programu Rozwoju Lokalnego (PRL) oraz Programu Rozwoju Instytucjonalnego (PRI), które będą zawierały plan działań zmierzających do podniesienia jakości usług administracyjnych, społecznych i komunalnych oraz sprawności administracji lokalnej Hrubieszowa. Podwyższanie jakości tych usług i dostosowanie ich do Państwa potrzeb nie jest jednak możliwe bez Państwa udziału – to Państwo jako odbiorcy usług w najpełniejszy sposób mogą wskazać zarówno słabe, jak i mocne strony naszej pracy, w szerszym kontekście rozwoju miasta.

Dlatego też, chcielibyśmy zapytać **co należy usprawnić w naszych działaniach, zarówno w zakresie bieżącego funkcjonowania Urzędu, jak i działań strategicznych, tak aby jak najpełniej dostosować je do Państwa potrzeb.**

Istotne dla nas są Państwa opinie na temat funkcjonowania Urzędu, obszarów działań Miasta wymagających interwencji oraz kierunków rozwoju.

Uprzejmie prosimy o udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania, poprzez wstawienie znaku „x” w polu pod cyfrą, której skala najbardziej odpowiada Państwa opinii na temat danego zagadnienia, gdzie :

1 – oznacza „zupełnie się nie zgadzam”;

2 – oznacza „częściowo się nie zgadzam”,

3 – oznacza „trudno powiedzieć”;

4 – oznacza „częściowo się zgadzam”;

5 – oznacza „zgadzam się w pełni”.

Ankieta jest anonimowa, a jej wypełnienie zajmie Państwu maksymalnie 10 minut.

Badanie jest elementem realizowanego przez miasto projektu „Rozwój Lokalny Hrubieszowa - od partycypacji do realizacji” w ramach programu „Rozwój lokalny” finansowanego ze środków Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego 2014-2021 i Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2014-2021, którego jednym z celów jest ustanowienie i wdrożenie wyższych standardów zarządzania na szczeblu lokalnym oraz zwiększenie otwartości i przejrzystości urzędów.

I. JAKOŚĆ OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

URZĄD JAKO MIEJSCE	1	2	3	4	5
Urząd jest dostosowany do potrzeb osób starszych i niepełnosprawnych					
Udogodnienia dla klientów Urzędu są wystarczające (np. wyposażenie budynków administracji, oznakowanie zewnętrzne i wewnętrzne, parkingi)					

JAKOŚĆ UDZIELANYCH INFORMACJI	1	2	3	4	5
Urzednicy dokładnie i starannie udzielają informacji					
Urzednicy udzielają kompleksowych informacji					
Urzednicy komunikują się w sposób zrozumiały					
Czas oczekiwania na informację jest optymalny					

KOMPETENCJE I POSTAWA URZĘDNIKÓW	1	2	3	4	5
Urzednicy są kompetentni zawodowo, profesjonalnie załatwiają sprawy					
Urzednicy z własnej inicjatywy wskazują możliwości załatwienia sprawy					
Urzednicy są decyzyjni (samodzielnie podejmują decyzje)					
Urzednicy są pomocni w wypełnianiu wszelkich dokumentów i druków					
Urzednicy wykazują się życzliwością w podejściu do mieszkańca					

Wdrożenie systemu oceny zarządzania strategicznego miasta oraz ewaluacji
--

Inne

- Dziękujemy za wypełnienie ankiety -

Sygnatura czasowa	URZĄD JAKO MIEJSCE [Urząd jest dostosowany do potrzeb osób starszych i niepełnosprawnych]	URZĄD JAKO MIEJSCE [Udogodnienia dla klientów Urzędu są wystarczające (np. wyposażenie budynków administracji, oznakowanie zewnętrzne i wewnętrzne, parkingi)]	JAKOŚĆ UDZIELANYCH INFORMACJI [Urzednicy dokładnie i starannie udzielają informacji]	JAKOŚĆ UDZIELANYCH INFORMACJI [Urzednicy udzielają kompleksowych informacji]	JAKOŚĆ UDZIELANYCH INFORMACJI [Urzednicy komunikują się w sposób zrozumiały]
2020-08-10 10:09:20	1	2	3	3	3
2020-08-10 10:22:36	1	2	3	3	3
2020-08-10 10:28:39	1	1	4	3	3
2020-08-10 11:41:07	2	2	1	1	1
2020-08-10 14:27:00	3	3	4	4	4
2020-08-10 15:31:15	1	1	1	1	1
2020-08-10 16:17:41	1	2	4	4	5
2020-08-10 16:46:59	4	4	5	4	4
2020-08-10 22:27:13	1	2	4	4	4
2020-08-12 12:24:11	2	3	4	4	4

JAKOŚĆ UDZIELANYCH INFORMACJI [Czas oczekiwania na informację jest optymalny]	KOMPETENCJE I POSTAWA URZĘDNIKÓW [Urzednicy są kompetentni zawodowo, procesjonalnie załatwiają sprawy]	KOMPETENCJE I POSTAWA URZĘDNIKÓW [Urzednicy z własnej inicjatywy wskazują możliwości załatwienia sprawy]	KOMPETENCJE I POSTAWA URZĘDNIKÓW [Urzednicy są decyzyjni (samodzielnie podejmują decyzje)]	KOMPETENCJE I POSTAWA URZĘDNIKÓW [Urzednicy są pomocni w wypełnianiu wszelkich dokumentów i druków]	KOMPETENCJE I POSTAWA URZĘDNIKÓW [Urzednicy wykazują się życzliwością w podejściu do mieszkańca]
2	4	4	3	3	3
4	4	4	2	3	3
4	2	2	1	3	5
1	1	1	1	2	1
4	4	4	4	3	4
1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	3	5
4	3	3	2	3	4
2	4	4	1	3	4
3	4	4	4	3	2

NAJISTOTNIEJSZE OBSZARY WARUNKUJĄCE WYSOKĄ JAKOŚĆ OBSŁUGI MIESZKAŃCA [Dostosowanie Urzędu do potrzeb osób niepełnosprawnych]	NAJISTOTNIEJSZE OBSZARY WARUNKUJĄCE WYSOKĄ JAKOŚĆ OBSŁUGI MIESZKAŃCA [Udogodnienia dla klientów Urzędu]	NAJISTOTNIEJSZE OBSZARY WARUNKUJĄCE WYSOKĄ JAKOŚĆ OBSŁUGI MIESZKAŃCA [Rzetelność informacji]	NAJISTOTNIEJSZE OBSZARY WARUNKUJĄCE WYSOKĄ JAKOŚĆ OBSŁUGI MIESZKAŃCA [Kompleksowość informacji]	NAJISTOTNIEJSZE OBSZARY WARUNKUJĄCE WYSOKĄ JAKOŚĆ OBSŁUGI MIESZKAŃCA [Zrozumiałość komunikatów]	NAJISTOTNIEJSZE OBSZARY WARUNKUJĄCE WYSOKĄ JAKOŚĆ OBSŁUGI MIESZKAŃCA [Szybkość udzielania informacji]
2	2	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3
1	2	4	4	3	2
2	1	1	1	1	1
3	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1
1	3	5	5	5	4
2	2	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4

NAJISTOTNIEJSZE OBSZARY WARUNKUJĄCE WYSOKĄ JAKOŚĆ OBSŁUGI MIESZKAŃCA [Kompetencje urzędników]	NAJISTOTNIEJSZE OBSZARY WARUNKUJĄCE WYSOKĄ JAKOŚĆ OBSŁUGI MIESZKAŃCA [Zaangażowanie urzędników]	NAJISTOTNIEJSZE OBSZARY WARUNKUJĄCE WYSOKĄ JAKOŚĆ OBSŁUGI MIESZKAŃCA [Samodzielność i decyzyjność urzędników]	NAJISTOTNIEJSZE OBSZARY WARUNKUJĄCE WYSOKĄ JAKOŚĆ OBSŁUGI MIESZKAŃCA [Empatia urzędników]	NAJISTOTNIEJSZE OBSZARY WARUNKUJĄCE WYSOKĄ JAKOŚĆ OBSŁUGI MIESZKAŃCA [Życzliwość urzędników]	OBSZARY DZIAŁANIA MIASTA WYMAGAJĄCE INTERWENCJI [Zapewnienie dostępności Urzędu i świadczonych usług wszystkim mieszkańcom (w tym osobom starszym, niepełnosprawnym)]
4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4
2	2	2	2	1	5
1	1	1	1	1	5
4	4	4	3	4	5
1	1	1	1	1	1
5	5	5	3	5	5
3	3	3	3	2	2
5	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	4

OBSZARY DZIAŁANIA MIASTA WYMAGAJĄCE INTERWENCJI [Zapewnianie mieszkańcom dostępu do aktualnej informacji]	OBSZARY DZIAŁANIA MIASTA WYMAGAJĄCE INTERWENCJI [Zapewnienie wysokiej jakości udzielanych mieszkańcom informacji (rzeczowość, kompleksowość, jasność, szybkość)]	OBSZARY DZIAŁANIA MIASTA WYMAGAJĄCE INTERWENCJI [Zapewnienie wysokiej jakości obsługi mieszkańców (kompetencje urzędników, samodzielność i decyzyjność)]	OBSZARY DZIAŁANIA MIASTA WYMAGAJĄCE INTERWENCJI [Zapewnienie wysokiej jakości obsługi mieszkańców (życzliwość, zaangażowanie, empatia)]	OBSZARY DZIAŁANIA MIASTA WYMAGAJĄCE INTERWENCJI [Zastosowanie technologii w realizacji usług dla mieszkańców (umożliwienie załatwienia spraw przez internet)]	OBSZARY DZIAŁANIA MIASTA WYMAGAJĄCE INTERWENCJI [Konsultowanie z mieszkańcami istotnych dla miasta lub mieszkańców spraw]
4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	5
1	1	1	1	1	1
5	3	1	1	3	3
3	3	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3
5	4	5	5	5	4

OBSZARY DZIAŁANIA MIASTA WYMAGAJĄCE INTERWENCJI [System zarządczy w małym stopniu uwzględniający zarządzanie strategiczne, ewaluację]	Proszę wskazać inne obszary działania Miasta jeśli wymagają interwencji	DZIAŁANIA ZMIERZAJĄCE DO POPRAWY FUNKCJONOWANIA ADMINISTRACJI LOKALNEJ W WYMIARZE STRATEGICZNYM [Opracowanie systemu szkoleń dla pracowników Urzędu i jednostek organizacyjnych miasta]	DZIAŁANIA ZMIERZAJĄCE DO POPRAWY FUNKCJONOWANIA ADMINISTRACJI LOKALNEJ W WYMIARZE STRATEGICZNYM [Zwiększenie partycypacji społecznej]	DZIAŁANIA ZMIERZAJĄCE DO POPRAWY FUNKCJONOWANIA ADMINISTRACJI LOKALNEJ W WYMIARZE STRATEGICZNYM [Wykorzystanie dobrych praktyk w zarządzaniu strategicznych innych jednostek]	DZIAŁANIA ZMIERZAJĄCE DO POPRAWY FUNKCJONOWANIA ADMINISTRACJI LOKALNEJ W WYMIARZE STRATEGICZNYM [Opracowanie i wdrożenie niezbędnych procedur poprawiających]
5		5	5	5	5
4		3	4	4	4
1	Zwiększenie ilości miejsc parkingowych przy urzędzie.	1	5	5	5
5		4	4	4	4
4		4	5	4	4
1		1	1	1	1
3		5	3	5	5
3	Organizowanie czasu wolnego i miejsc dla młodzieży niebarakowej	3	4	4	4
3	Firmy jednoosobowe wsparcie młodych	3	3	3	3
3		4	4	4	5

DZIAŁANIA ZMIERZAJĄCE DO POPRAWY FUNKCJONOWANIA ADMINISTRACJI LOKALNEJ W WYMIARZE STRATEGICZNYM [Poprawa komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej Urzędu]	DZIAŁANIA ZMIERZAJĄCE DO POPRAWY FUNKCJONOWANIA ADMINISTRACJI LOKALNEJ W WYMIARZE STRATEGICZNYM [Przekształcenie /utworzenie jednostek organizacyjnych samorządu]	DZIAŁANIA ZMIERZAJĄCE DO POPRAWY FUNKCJONOWANIA ADMINISTRACJI LOKALNEJ W WYMIARZE STRATEGICZNYM [Wdrożenie standardów dostępności w obsłudze interesantów Urzędu]	DZIAŁANIA ZMIERZAJĄCE DO POPRAWY FUNKCJONOWANIA ADMINISTRACJI LOKALNEJ W WYMIARZE STRATEGICZNYM [Wdrożenie systemu oceny zarządzania strategicznego miasta oraz ewaluacji]	Proszę wskazać inne działania zmierzające do poprawy funkcjonowania administracji lokalnej w wymiarze strategicznym
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	4	4	4	4
4	4	4	4	4
1	1	1	1	Zatrudnić ludzi komentarne które umieją czytać zrozumieniem
5	3	3	3	3
4	5	5	5	4
3	5	5	5	3
5	5	5	5	4